

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Obat beredar di Indonesia meliputi obat bebas, obat bebas terbatas, generik, psikotropika, narkotika, obat-obat tertentu dll. Tentunya dengan batasan edar harus sesuai dengan ketentuan hanya untuk bebas dan bebas terbatas yang bisa didaftarkan tanpa resep dokter. Obat tanpa resep berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 919/MENKES/PER/X/1993 tentang Kriteria Obat Yang Dapat Diserahkan Tanpa Resep (Djunarko dan Hendrawati, 2011).

Obat yang beredar di Indonesia sebanyak 6.230 item. Dengan banyaknya item tersebut mengakibatkan persaingan perusahaan obat untuk mempengaruhi dokter dalam penulisan resep semakin tidak rasional sehingga mengakibatkan harga obat, terutama yang menggunakan nama dagang di Indonesia termasuk yang tertinggi bila dibandingkan dengan harga obat di beberapa negara berkembang lainnya. Bahkan untuk beberapa produk, harganya lebih mahal dari pada harga obat di Amerika Serikat (Jonetje, 2006).

Obat merupakan salah satu unsur penting pada pelayanan kesehatan dan sekaligus sebagai komponen harga dalam penentuan tarif di Apotek, Rumah Sakit maupun Toko Obat lainnya. Namun fungsi obat sebagai komponen harga dalam penentuan tarif yang dapat terjangkau oleh masyarakat tidak sesuai dengan fungsi Apotek, Toko Obat maupun instalasi farmasi Rumah Sakit sebagai *center of revenue*. Oleh karena itu perlu diciptakan suatu peraturan di bidang pemakaian obat sehingga dapat diupayakan untuk memenuhi persyaratan efektif, aman, rasional, dan murah. Walaupun banyak faktor yang berpengaruh pada proses penyembuhan suatu penyakit, pemilihan jenis obat yang tepat dan efektif sangat mempengaruhi proses penyembuhan penderita. Kegiatan utama PBF adalah memasarkan atau menyalurkan obat-obatan yang diproduksi oleh Industri Farmasi, penyaluran obat oleh PBF mencakup seluruh PBF cabang yang ada di suatu wilayah tertentu, dan penyaluran PBF cabang hanya dapat

menyalurkan obat atau bahan obat di wilayah provinsi sesuai surat pengakuan. Dikecualikan, dari ketentuan dan sebagainya PBF cabang dapat menyalurkan obat atau bahan obat di wilayah provinsi terdekat untuk dan atas nama PBF Pusat. Obat atau bahan obat yang disalurkan merupakan produk yang dihasilkan oleh mitra termasuk obat-obatan yang memiliki label K (obat Keras). Sasaran pemasaran dari PBF adalah dokter-dokter yang ada di daerah sasaran maupun di luar daerah sasaran. Apotek-apotek baik yang lingkungan rumah sakit maupun tidak dalam lingkungan rumah sakit serta toko-toko obat. Selain obat-obatan, PBF juga memasarkan berbagai jenis jamu atau obat tradisional, alat-alat kesehatan serta bahan-bahan kimia. Dengan demikian PBF tidak hanya berfokus pada pemasaran obat-obatan saja tapi juga memasarkan produk-produk kesehatan lainnya (Anonim,2014).

Pemenuhan kebutuhan obat dan adanya distribusi dilakukan oleh Pedagang Besar Farmasi. PBF merupakan salah satu unit terpenting dalam kegiatan penyaluran sediaan farmasi ke fasilitas pelayanan kesehatan seperti apotek, instalasi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik dan toko obat agar dapat sampai ke tangan masyarakat(Kementerian Kesehatan RI, 2011).

Pengelolaan obat di PBF meliputi mulai dari perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pencatatan dan pelaporan, recall/retur, dan pemusnahan. Penerapan standar CDOB (Cara Distribusi Obat yang Baik) bertujuan untuk mempertahankan konsistensi mutu obat yang diproduksi oleh Industri Farmasi sepanjang jalur distribusinya sampai ke tangan konsumen sesuai dengan tujuan penggunaannya (BPOM, 2012).

Dalam pendistribusian obat di PBF salah satu nya karyawan yang berperan ialah Sales adalah *Merchandise (Something to be sold plus Service)*. Dalam buku yang sama juga dijabarkan mengenai *Salesmanship* yaitu kecakapan seorang Sales dalam menjual yang meliputi proses dalam penjualan yang dimulai dari langkah pertama sampai dengan terlaksananya suatu penjualan. Jadi Salesman di sini adalah individu yang menawarkan suatu produk dalam suatu proses penjualan

(Sri Wartini, 2008). Salesman yang ada di PBF memasarkan produk obat-obatan, bahan medis habis pakai, bahan kimia lainnya ke apotek, instalasi rumah sakit, dan toko obat. Alur pemesanan obat pada PBF surat pesanan di serahkan melalui salesman atau via online ke admin pemesanan lalu di *approve* oleh apoteker dibuatkan faktur masuk buku penjualan di tandai persetujuan oleh apoteker, kepala cabang dan petugas gudang lalu masuk buku gudang untuk di siapkan dan di periksa kepala gudang. Barang yang telah siap dikirim melalui petugas ekspedisi, gudang, atau sales hingga di terima pelanggan.

SOP (Standard Operasional Prosedur) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013).

Tujuan SOP diantaranya menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien, menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi, menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien, menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain (Tambunan, 2013).

Perilaku tidak patuh dalam kehidupan sehari-hari sudah biasa. Namun, perilaku tidak patuh dalam lingkup kesehatan sangat berbahaya (Made Saskara, 2015).

Apalagi tidak patuh dalam mengikuti *Standard Operating Procedure* perusahaan dalam pemesanan obat, dapat menyebabkan sejumlah akibat yang tidak diinginkan seperti: produk obat-obat dikembalikan, terjadinya *Expired date* pada obat, dan menumpuknya obat-obat mengakibatkan *slow moving*.

Komponen kepatuhan salesman dalam *SOP* pemesanan obat terdiri dari tiga yaitu inisiasi, implementasi dan diskontinuitas (Kardas, Lewek, & Matyjaszczyk, 2013). WHO merekomendasikan faktor ketidakpatuhan diklasifikasikan dalam lima dimensi yaitu: faktor sosial ekonomi, faktor tim dan sistem kesehatan, faktor kondisi, faktor terapi dan faktor pasien (Kardas et al., 2013).

Kepatuhan merupakan prosedur serta pengaruh sosial yang memberi perhatian untuk memberitahu atau memerintah orang untuk melakukan sesuatu daripada meminta untuk melakukannya, dimana bahwa orang mematuhi perintah dari orang yang mempunyai kekuasaan bukanlah yang mengherankan (Niven, 2012). Tanda bahwa ada ketidakpatuhan dalam *SOP* adalah seringnya pesanan batal karena salesman tidak patuh terhadap *SOP* pemesanan obat oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kepatuhan salesman terhadap standart operasional prosedur pemesanan obat di PBF X Banjarmasin untuk mengetahui apakah salesman patuh terhadap *SOP* pemesanan obat di PBF X Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana Gambaran Kepatuhan Salesman Terhadap *Standard Operating Procedure* Pemesanan Obat Di PBF X Banjarmasin ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk Mengetahui Gambaran Kepatuhan Salesman Terhadap *Standard Operating Procedure* Pemesanan Obat Di PBF X Banjarmasin

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi peneliti :

Semoga apa yang telah diteliti ini dapat menjadi salah satu rujukan bagi saya tentang *SOP* pemesanan. Dapat bermanfaat bagi saya sendiri dan sebagai tambahan pengetahuan saya kedepan.

1.4.2 Manfaat bagi PBF

dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil kebijaksanaan perusahaan yang berhubungan dengan pemesanan obat dari awal sampai terprosesnya distribusi di PBF X Banjarmasin.